

direkt informiert

DAS KUNDENMAGAZIN DER DIREKT GRUPPE

TITEL THEMA: BUSINESS ENGAGEMENT MANAGEMENT →SEITE 1 +++ **SERVICES UND PRODUKTE:** CLOUD COMPUTING SETZT EIN DURCHGÄNGIGES IT-SERVICE-MANAGEMENT VORAUS →SEITE 3 +++ **SERVICES UND PRODUKTE:** MEET AN EXPERT →SEITE 3 +++ **SERVICES UND PRODUKTE:** VMWARE VSPHERE 5 →SEITE 4 +++ **DIREKT AKTUELL:** HSV HANDBALL, MACROMEDIA HOCHSCHULE FÜR MEDIEN UND KOMMUNIKATION UND WEBFUTURE AWARD 2011 →SEITE 4 +++ **DIREKT AKTUELL:** DG RUNNING →SEITE 4

AUSGABE #04.2011

Editorial

Liebe Leserinnen und liebe Leser,

alles gewinnt an Komplexität: Technik, Wissen und auch Anforderungen an Dienstleister. Wenn wir genau hinschauen, werden wir uns bewusst, dass ein Ganzes aus zahlreichen Details besteht. So gehört zu einem erfolgreichen IT-Projekt weit mehr als der Beschluss, Business-Ziele umzusetzen. Business Engagement Management eröffnet einen Weg, diese Ziele auch in komplexen Projektumfeldern zu erreichen. Bei allen Projekten ist es wichtig, das Ziel im Blick zu behalten – und gleichzeitig die vielen „Kleinigkeiten“ zu beachten, die über Erfolg und Misserfolg entscheiden. Die direkt gruppe hilft Ihnen, diesen Überblick nicht zu verlieren. Jetzt aber viel Spaß mit diesem Heft.

Ihre direkt gruppe

■ TITEL THEMA

Der Schlüssel zum IT-Projekterfolg – eine Frage der Kommunikation

Business Engagement Management

Nils Conradi | Nur zu oft verlieren sich komplexe IT-Projekte in Details und büßen über kurz oder lang den Fokus auf die ursprüngliche Aufgabe ein. Der Nutzen für den Endkunden bleibt dabei auf der Strecke. Ursache hierfür ist oftmals die einmalige Ableitung der IT-Projekte aus den Business-Zielen. Während die IT-Projekte anschließend schnell eine Eigendynamik entwickeln, sich der Scope verändert, bleiben die Ziele des Endkunden jedoch die gleichen. Einen wesentlichen Beitrag zur konsequenten Ausrichtung von IT-Vorhaben an den Anforderungen des Business leistet das Business Engagement Management.

→ SEITE 2



Nils Conradi (31),
Senior System
Consultant,
entwickelt als
Business En-
gagement Mana-
ger Kommunikati-
onsstrategien.

TITEL THEMA

→ Das Business Engagement Management erweitert das technische Projektmanagement um eine Management- und Kommunikationsschicht und schafft einen Rahmen, der die Einzel- und Teilprojekte miteinander verknüpft und auf ein gemeinsames Business-Ziel ausrichtet.

Zentrales Element dabei ist eine enge und zielgerichtete Kommunikation zwischen den Projektbeteiligten und den Stakeholdern. Deren Interessen werden fortlaufend gewahrt und ihre Unterstützung für das Vorhaben sichergestellt.

Wie erfolgreich das Engagement Management in der Praxis angewendet werden kann, zeigt eine junge Implementierung in einem Migrationsprojekt der direkt gruppe. Das Projekt war gleichermaßen heiß ersehnt, wie es aufgrund der Auswirkungen im gesamten Unternehmen auch gefürchtet war. Grund genug für den Kunden, ein Business Engagement Management aufzusetzen.

Der Engagement Manager selbst arbeitet die Kommunikationsstrategie aus, definiert Schlüsselbotschaften für die Stakeholder-Gruppen und begleitet die Implementierung durch den Projektleiter. Der Projektleiter ist für die eigentliche Implementierung des Plans gemäß der Strategie verantwortlich. Neben diesen beiden Rollen ist ein Komitee nötig, welches die Strategie beschließt und nicht zuletzt die Governance sicherstellt.

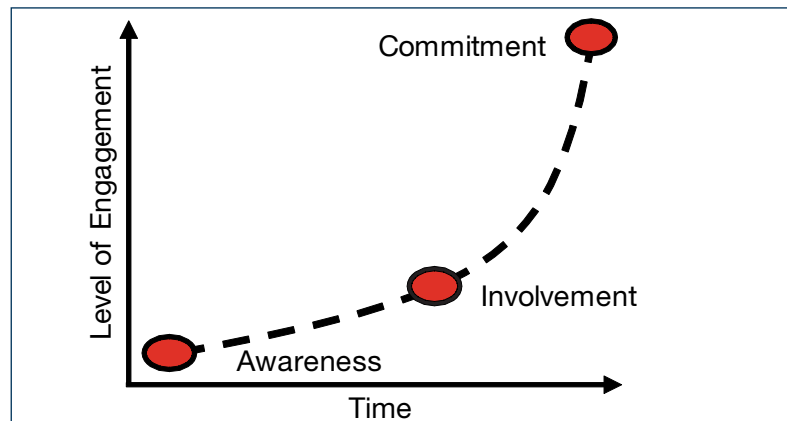
Auf Grundlage der festgelegten Aufgabenstellung und der Ziele des erwähnten Migrationsprojektes wurden die wichtigsten Botschaften und Mehrwerte für die identifizierten Stakeholder-Gruppen herausgearbeitet. Anschließend wurden geeignete Kanäle für die Kommunikation gewählt, um die Inhalte möglichst aufmerksamkeitsstark ins Unternehmen zu transportieren. Gegenstand war neben der Aufklärung über das Vorhaben auch das Einfordern von Mitarbeit und Commitment. Die klare Kommunikation schuf Vertrauen und wirkte sich positiv auf die Reputation der IT aus.

Rückkanäle gaben den Stakeholdern die Möglichkeit, Feedback, Ideen und Bedenken zu äußern. Dies ist für den kontinuierlichen Qualitätsprozess und die Akzeptanz des Vorhabens unabdingbar. Auf diese Weise wurden auch mögliche Abweichungen von den Business-Zielen sofort sichtbar.

Die Kommunikationsstrategie

Stakeholder.

Als Kommunikationskanal kommen hierfür eine Reihe von Medien infrage. Die Bandbreite reicht von Einzelgesprächen zumeist mit dem höheren Management über Flyer am Arbeitsplatz der Mitarbeiter bis hin zu Text- und Multimedia-Inhalten im Unternehmens-Intranet. Die Auswahl erfolgt in der Regel anhand



Stufen des Engagements von Stakeholdern

zielt allgemein auf eine effektive Einbindung der Stakeholder innerhalb des Unternehmens ab. Die Strategie verfügt über drei Elemente, um die Stakeholder in die notwendige Engagement-Stufe zu führen:

- _ ein Aufmerksamkeits-Element (Awareness), das die Stakeholder auf eine allgemeine Stufe der Aufmerksamkeit für das Programm führt,
- _ ein Einbeziehungs-Element (Involvement), das die vom Programm betroffenen Personen einbezieht und
- _ ein Verbindlichkeits-Element (Commitment), das die volle Unterstützung und Befürwortung des Programms durch die Keystakeholder sicher stellt.

Zeit und Aufwand, um die Stakeholder-Gruppen entlang der Engagement-Kurve von einer Stufe auf die nächste zu heben, variieren von Gruppe zu Gruppe und von Person zu Person innerhalb der Gruppen. Die Kommunikation der richtigen Botschaft zur richtigen Zeit mit der richtigen Person ist der Schlüssel zum Verständnis für das Programm sowie zur Unterstützung seitens der

der Parameter Verfügbarkeit, praktischer Anwendbarkeit, Kosten und Angemessenheit.

Georg Deil, Senior Business Consultant bei der direkt gruppe und Projektleiter des Migrationsprojektes, konnte für die Kommunikationsmaßnahmen professionelle Unterstützung bei den Marketing-Spezialisten der direkt gruppe einholen. So erhielt der Kunde nicht nur ein sehr effizientes Migrationsprojekt, er musste sich auch um viele Details nicht selbst kümmern.

„Durch die im Business Engagement-Plan klar vorgegebene Kommunikationsstrategie konnte dieses Projekt sehr viel schneller Fahrt aufnehmen, als andere vergleichbare Projekte“, kommentiert Georg Deil das Vorgehen. „Entscheidend war die frühe Einbeziehung des Top-Managements.“

In diesem erfolgreichen Projekt konnten alle Verantwortlichen und Beteiligten einen wertvollen Beitrag leisten. Dank einer passenden Kommunikation ist dieser Umstand nun auch im ganzen Unternehmen bekannt.

➔ Nils.Conradi@direkt-gruppe.de

SERVICES UND PRODUKTE

Cloud Computing setzt ein durchgängiges IT-Service-Management voraus

Alles unter Kontrolle – auch in der Cloud

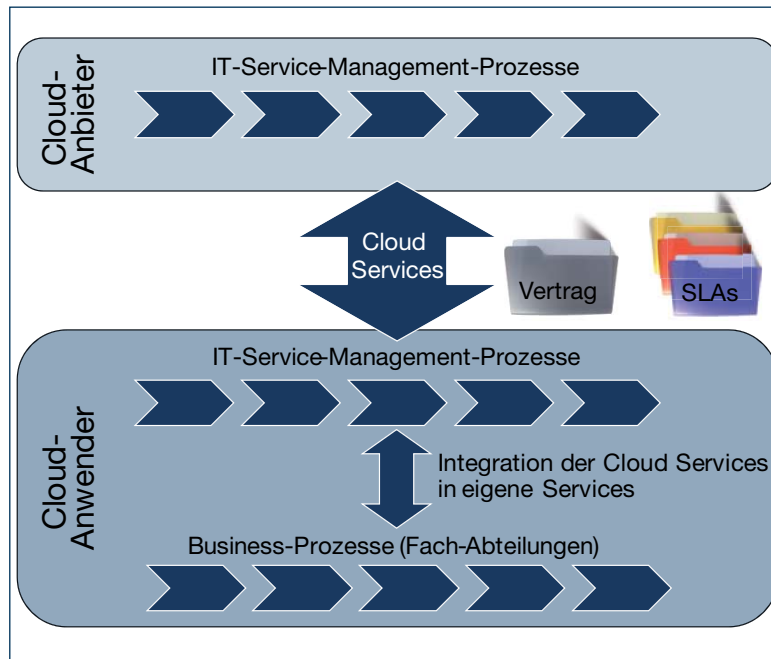
Marcel Otten | Die Fertigungstiefe von IT-Services wird für die Zukunft von großer Bedeutung sein. IT-Abteilungen müssen entscheiden, ob sie IT-Dienste selbst erbringen oder externe Anbieter die geforderten Leistungen besser und kostengünstiger erfüllen können.

Der Cloud-Computing-Ansatz bietet eine hohe Flexibilität. IT-Dienste, die nur in bestimmten und begrenzten Zeiträumen benötigt werden, können bedarfsgerecht zur Verfügung gestellt werden. Ohne Änderung der eigenen Hardware-Struktur übernimmt ein Cloud-Anbieter die skalierbare Bereitstellung der benötigten Ressourcen. Kosten fallen nur bei der tatsächlichen Nutzung an. Weltweit verteilte Rechenzentren ermöglichen nicht nur den 24x7-Zugriff, sondern bieten auch den Service in regionaler Nähe an, was sich wiederum günstig auf die Netzwerklatenz auswirkt.

Wer mit Cloud Computing erfolgreich sein will, muss aber auch die Management-Disziplinen und Prozessbedingungen analysieren, bewerten und anpassen. Dabei sollten interne Prozesse ebenso betrachtet werden wie die Schnittstellen zu externen Anbietern.

Cloud Computing verändert den Fokus der IT-Organisation und damit auch das IT-Service-Management. Besonders strategische, taktische und kommunikative Aspekte gewinnen an Bedeutung. Neben der Standardisierung und Automatisierung der IT-Prozesse ist vor allem ein hoher Reifegrad im IT-Service-Management unerlässlich für eine erfolgreiche Umsetzung, und zwar sowohl auf Kunden- als auch auf Anbieterseite.

Mit der Nutzung von Cloud Services ist die Abgabe von Kontroll- und Steuerungsmöglichkeiten verbunden, und gerade das Thema Datenschutz ist eines der Hauptargumente gegen die Einführung des



Schnittstellen im IT-Service-Management zwischen Anbieter und Anwender von Cloud Services

Cloud Computings. Geeignete Verschlüsselungstechniken stellen die datenschutzkonforme Verwendung sicher, denn die Unternehmen sind weiterhin verantwortlich für die Erfüllung aller rechtlichen und regulatorischen Rahmenbedingungen. Die Vertragsgestaltung spielt deswegen eine elementare Rolle.

Zur Messung der vereinbarten Leistungen sind Service Level Agreements das zentrale Instrument um Kundenanforderungen zur Zufriedenheit zu erfüllen. Mithilfe von Key Performance Indicators (KPIs) kann so die Verfügbarkeit und Performance eines Dienstes gemessen werden.

Im Gegensatz zum klassischen Sourcing ist Cloud Computing eine strategische IT-Initiative, die die Existenz eines durchgängigen und ganzheitlichen IT-Service-Managements voraussetzt. Dadurch kann der Wechsel zwischen den verschiedenen Diensten der Cloud Provider und der internen IT schnell und unkompliziert gelingen. Beratungsunternehmen, die über eine weitrei-

chende Erfahrung in der Bewertung und Erhöhung des Reifegrades von IT-Organisation in den Disziplinen IT-Automatisierung, IT-Sourcing und IT-Service-Management verfügen, können ihren Kunden helfen, diese Fragen zielgerichtet zu bewerten und zu lösen.

➔ Marcel.Otten@direkt-gruppe.de



Business Consultant Marcel Otten (29): „Cloud Computing verändert den Fokus der IT-Organisation und damit auch das IT-Service-Management.“

MEET AN EXPERT

Kreativer Lösungsansatz aus den Tiefen eines speziellen technischen Themas gesucht? Oder der richtige Überblick für eine diffizile Technologie-Entscheidung? Dann treffen Sie einen unserer Experten für Virtualisierung, SCCM, SCOM und Powershell oder Netzwerk-Analyse. Wir lösen Ihr Thema in maximal drei Tagen.

➔ Karsten.Kirsch@direkt-gruppe.de

SERVICES UND PRODUKTE

Neueste Virtualisierungslösung bietet umfangreiche Erweiterungen

VMware vSphere 5



Ralf Weber (44), Geschäftsstellenleiter Köln, hat die Virtualisierungslösung VMware vSphere 5 im Beta-Programm von den Spezialisten der direkt gruppe ausführlich testen lassen.

Ralf Weber | Der Marktführer für Cloud-Computing-Lösungen VMware hat Ende August die neueste Version der Virtualisierungslösung, VMware vSphere 5, veröffentlicht.

vSphere 5 ist die erste Version, die vollständig auf die Hypervisor Version ESXi als Server-Plattform setzt. Die Leistungsdaten wurden abermals erweitert: Physikalische Server werden nun bis 2 Terabyte RAM und 160 logische Cores unterstützt. Eine virtuelle Maschine kann auf bis zu 32 virtuelle CPUs skalieren und bis zu einem Terabyte RAM ausnutzen.

Die Hochverfügbarkeitskomponente VMware High Availability wurde komplett erneuert und setzt nun auf ein Master-Slave-Prinzip.

Für größere Rechenzentren wur-

de die Funktion Autodeploy in die vSphere-5-Lösung integriert. Diese Funktion ermöglicht es, ESXi Server stateless zu betreiben. Die ESXi Server besitzen dabei keine internen Speicherbereiche, sondern booten via PXE-Boot gegen ein im Netz abgelegtes ESXi-Boot-Image. Die Individualisierung der Hosts erfolgt während des Bootvorganges durch im vCenter Server hinterlegte Host-profiles.

Die Autodeploy-Funktionalität reduziert den administrativen Aufwand im Management der ESXi-Server erheblich, jedoch muss bei der Implementierung der Autodeploy-Umgebung auf die Absicherung der Verfügbarkeit der einzelnen Komponenten geachtet werden. Ein gut durchdachtes Architekturdesign ist

dabei unumgänglich.

Die bereits etablierte Funktion Dynamic Resource Sharing wurde in vSphere 5 auch auf den Bereich Storage erweitert. Weiterhin wurden im Storage so genannte Storage Policies eingeführt, die eine Einteilung in unterschiedliche Storage-Klassen ermöglichen.

Eine Vielzahl an Erweiterungen für die Begrenzung von Ressourcen für einzelne VMs ermöglicht eine granulare Konfiguration und somit eine exaktere Umsetzung von SLAs für die VMs.

➤ Ralf.Weber@direkt-gruppe.de

DIREKT AKTUELL

HSV Handball Die direkt gruppe fördert den HSV Handball als Sponsor im Silber-Club. Ziel des Engagements ist die Unterstützung des amtierenden Deutschen Handballmeisters und die Verstärkung der Präsenz der Unternehmensgruppe.

Macromedia Hochschule für Medien und Kommunikation marketing solutions direkt unterstützt die größte private Medienhochschule Deutschlands mit Fachvorträgen und bietet Studentinnen und Studenten die Möglichkeit, im Rahmen von Praktika oder Exkursionen interessante Einblicke in die Berufspraxis zu gewinnen.

Webfuture Award 2011 Am 29.11.2011 wird der Webfuture Award von Hamburg@work verliehen. Die direkt gruppe unterstützt den Gründerwettbewerb

und möchte den Austausch und die Zusammenarbeit innovativer Gründer mit führenden Vertretern der E-Commerce- und Online-Branche fördern.

➤ www.hamburg-media.net/awards-webfuture/



dg running Das dg running-Team ist 2011 wieder bestens gelaufen: CeBIT Run, Hamburger Nachtlauf, Airport Race und Alsterlauf meisterten die sportlichen Kollegen mit einem Lächeln. Die direkt gruppe fördert mit der Aktion Teamgeist und Fitness ihrer Mitarbeiter.

➤ www.direkt-gruppe.de/pressel

IHRE MEINUNG

Ihre Meinung interessiert uns!

Wenn Sie uns zur *direkt informiert* Feedback geben oder Themen vorschlagen möchten, nehmen Sie einfach Kontakt mit uns auf.

Die Abonnementeinstellungen für die *direkt informiert* erreichen Sie unter: www.direkt-gruppe.de/direkt-informiert oder per E-Mail: info@direkt-gruppe.de

IMPRESSUM

Herausgeber

networks direkt GmbH
Griegstraße 75
22763 Hamburg

Verantwortlich

Nils Schultz

Redaktion

Kerstin Lausen
Kerstin.Lausen@direkt-gruppe.de

Erscheinungstermine

direkt informiert erscheint viermal im Jahr. Die nächste Ausgabe lesen Sie im Februar 2012.

Nachdruck und Wiedergabe jeglicher Art, auch auszugsweise, nur mit Genehmigung des Herausgebers.
Titelfoto: istockphoto.com